بسم ا الرحمن الرحيم

بحث عن

# المـــــدارس السلـــــوكية

## وأثرها في تعديل سلوك الفرد

متطلب من ضمن متطلبات مرحلة الماجستير تخصص العلاج الأسري


إعداد

عبد الله بن أحمد العلاف

**Al-alaf@hotmail.com**

# الفصل الأول

## المدارس السلوكية

### 1ـ مدرسة التحليل النفسي

ظهرت مدرسة التحليل النفسي على يد سيجموند فرويد، والذي كان يرى أن الشخصية لها ثلاثة مكونات: أولاً، الهوى (id): ويعبر عن الدوافع الغريزية اللاشعورية، والدافعان الأساسيان هما الحياة (ممثلةً بالجنس) والموت (ممثلاً بالعدوان). ثانياً، الأنا (ego): وهي المنطق أو الجزء العقلاني، والذي ينظم ما بين دوافع الهوى والبيئة الخارجية، فلا يشبع دوافعه إلا عند مواءمة الظروف، وثالثاً، الأنا الأعلى (super ego) أو الضمير: ويمثل القَيم المثالية العليا ويسعى لتحقيقها.. ويرى فرويد أن وجود مشكلات نفسية هو نتيجة للصراع بين هذه المكونات الثلاث.. كما يرى أتباع هذه النظرية أن الدوافع اللاشعورية المختبئة وراء الدوافع الشعورية هي مسببات السلوك، وتقوم بإيجاد ميكانيزمات دفاعٍ لتختفي وراءها، مثل الإسقاط، التسامي، النكوص، والتبرير..ـ و... و... , وبالنسبة لأتباع هذا المدرسة، يمر الإنسان بمراحل خمسة تسمى مراحل النمو النفسي الجنسي،

أولاها المرحلة الفمية، حيث يشعر الطفل بالمتعة أثناء الرضاعة،

ثم المرحلة الشرجية حيث يستمتع بعمليتي التغوط والتبول (حسب رأي فرويد..)

ثم المرحلة القضيبية التي يتم فيها استكشاف الأعضاء التناسلية،

ثم مرحلة الكمـــون حيث يركز الفـــرد على البيئة الخارجيـــة والدراســـة والتعـــرف على رفاقٍ جدد،

وأخيرًاً المرحلة التناسلية، حيث يتم البلوغ وحدوث التزاوج بين الجنسين. وبغض النظر عن مدى صدق هذه النظرية، فإنها كانت مثاراً للعديد من الآراء ما بين مؤيد ومعارض، وقد بثت الحياة في هذا العلم الجديد..

### 2ــ المدرسة السلوكية

مدرسة فكرية من مدارس تأسست على يد واطسون عام 1913م، حيث قال بأنه حتى يكون علم النفس علمياً بالفعل، فعليه أن يركز الاهتمام على ما يمكن مُلاحظته بشكل مباشر، وبالتحديد الاهتمام بسلوكات أعضاء الجسم. وقد اعتبر واطسون أن الفهم الكامل لسلوك الإنسان سيتطور في النهاية من خلال تحليل الظواهر النفسية على أنها سلسلة معقدة من المثيرات والاستجابات (وقد أفاد واطسون في دعم هذه الفكرة من خلال تجارب بافلوف التي أدت إلى التعرف على ما يُسمى اليوم بالإشراط الكلاسيكي الذي يتم فيه إنتاج استجابة طبيعية [سيلان اللعاب مثلاً، والذي يتم بشكل طبيعي عند تناول الطعام] من مثيرٍ محايد لا يستدعي هذه الاستجابة عادةً [مثل صوت الجرس]، وتجارب سكينر في مجال الإشراط الإجرائي، والذي يقوم على أن السلوك يتعزز إذا تبعته نتيجة مرغوبة، ويُثَبَّط إذا تبعته استجابة غير مرغوبة).

ويرى التوجه السلوكي أن دراسة السلوكات القابلة للقياس موضوعية وبالتالي علمية، وبالتالي ينبغي ألا يدرس الأخصائيون النفسيون إلا السلوك دون العمليات "العقلية".

فكل السلوكات لديهم عبارة عن روابط بين مثيرات واستجابات. وكان هذا مفيداً في إيجاد أسس علمية لدراسة السلوك، إلا أن التوجه المفرط في دراسة السلوك دون العمليات العقلية مثار انتقادٍ كبير للمدرسة السلوكية، أدى لظهور المدرسة المعرفية لاحقاً .

**(المصدر: Hayes, N. & Stratton, P. (2003). *A Student's Dictionary of Psychology*. 4th ed., London: Arnold Publishers )**

ومن الجدير بالذكر أن هنالك العديد من التطبيقات التي تبلورت على يد أتباع هذه المدرسة، مثل التقييم السلوكي الذي يُستخدم في العلاج النفسي وأماكن العمل و.. و..، والعلاج السلوكي الذي أثبت فعاليةً في علاج العديد من الاضطرابات.

## 3ـ المدرسة المعرفية

يعترض أتباع المدرسة المعرفة على السلوكيين، ويقولون أن الإنسان ليس مجرد مستجيبٍ للمثيرات التي يتلقاها؛ بل إنه عندما يتلقى المثيرات يقوم بتحليلها وتفسيرها وتأويلها إلى أشكال معرفية جديدة. وإلا فكيف نفسر اختلاف استجابة فردين مختلفين لنفس المثير؟ أو اختلاف استجابة الفرد نفسه لمثيرٍ واحد في موقفين مختلفين؟ لذا يركز أتباع هذه المدرسة على العمليات الفكرية (المعرفية) التي تتوسط بين المثير والاستجابة.

وعلم النفس المعرفي المنبثق من هذه المدرسة- هو فرعٌ من فروع علم النفس يهتم بدراسة العمليات المعرفية، ويشمل بشكل عام دراسة كل من: عمليات الإدراك، الانتباه، الذاكرة، اللغة، تشكيل المفاهيم، حل المشكلات، الإبداع، الاستنتاج، اتخاذ القرار، النمو المعرفي، والأنماط المعرفية.

**المراجع:**


**1. Hayes, N. & Stratton, P. (2003). *A Student's Dictionary of Psychology*. 4th ed., London: Arnold Publishers**

2. عدس، عبد الرحمن، وتوق، محي الدين (1998)(المدخل إلى علم النفس. الطبعة الخامسة، عمّان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع).


## الفصل الثاني

## تقنيات تعديل السلوك

تعريف:

السلوك هو النشاط الذي يعبر عنه الفرد من خلال علاقاته بمن حوله والسلوك له قواعد طبيعيه وماديه مبرمجة طبقا للخريطة الوراثية المرسومة لكل فرد وفقا للترتيب الوراثي البيولوجي وصولا إلى هندسة الجينات .وتشير الدارسات الطبية إلى علاقة بين الخلل

الدماغي والاضطراب السلوكي مثل الاضطرابات السلوكية الشديدة كالانطواء وكثرة الحركة ولكن لا يمكننا القول بشكل ثابت أن الاضطرابات السلوكية سببها خلل دماغيي.وتشير بعض الدراسات أن سوء التغذية قد يؤدي إلى اضطرابات سلوكية وكذلك توجد عوامل نفسية تعود إلى الأسرة أو الأصدقاء والبيئة والمشاكل الاجتماعية مثل الفراق أو الطلاق أو مشاكل داخل الأسرة والإهمال والضرب والاحباطات المتراكمة منها البيئية والصحية والاقتصادية والاجتماعية.

خلف كل سلوك دافع فنحن لا نقوم بشيء إلا إذا كان هناك شيء يحركنا للفعل ونتوقع أن نحصل من خلال هذا السلوك على نتيجة بما يعني أن السلوك يخدم وظيفة. وقد يخدم سلوك واحد عدة وظائف. فمثلا:

إشباع الجوع - دافع 0وهناك نتيجة متوقعة من أن الأكل سيشبع الجوع.

لقاء الأصدقاء -دافع- الشعور بالملل نتيجة متوقعة - أن يبدد الأصدقاء الملل إن أي سلوك سيؤدي بالنتيجة إلى حاجة لدينا. فمثلا إذا ذهبت في رحلة وقضيت وقتا ممتعا فكلما شعرت بالحاجة لقضاء وقتا ممتعا سأحاول الذهاب برحلة وفي حال كانت الرحلة الأولى غير ممتعة لا أحاول الذهاب بها مرة أخرى.نستخلص مما تقدم أن كل سلوك يخدم على الأقل وظيفة وأن عدة سلوكيات تخدم عدة وظائف واذا لم يحقق السلوك الوظيفة المستهدفة فانه سيختفي تدريجيا.

هذه المقدمة لنبين كيف يمكن أن تقوم بتغير سلوك ما وكيف يمكن لتغير هذا السلوك أن نجد البديل له.

إن ما يحدث للطفل حين تضطرب عملية تطوره ونموه قد يكون مرده إلى الأسباب التي سنذكرها والتي تصيب الطفل بالقصور وتظهر هذه الملامح على الشكل التالي:

** العدوانية والتخريب ــ التهديد ــ المشاجرة ــ الصراخ ــ نوبات غضب ــ عدم الطاعة ــ عدم الاحترام ــ ( تشير بعض الإحصائيات أن هذه السلوكيات موجودة عند الذكور أكثر من الإناث)

** كثرة الحركة تشمل الحركة الزائدة عدم الاستقرار التحرك الدائم سرعة التصرف الهاء الآخرين.

** المشاكل الشخصية والتي تشمل القلق والشعور بالنقص والانطواء والانفراد.

** القلق والشعور بالنقص : تجنب المنافسة والكلام بصوت منخفض.

** الانزواء والانعزال : عدم المشاركة في الألعاب الجماعية والمزاجية في التصرف.

** هناك مجموعة من السلوكيات مثل أحلام اليقظة وعدم القدرة على التركيز وإشعال النار واللعب بالنار والعناد والرغبة في تعذيب الحيوانات والميل إلى أذية الذات مثل ضرب الرأس أو نقر العين أو شد الشعر ـ تقبيل الغير, السرقة, الكذب, الضحك دون أسباب.

إن أنماط هذه السلوكيات قد يكون مؤقت أو طبيعيا في مرحلة زمنية من حياة الطفل المعوق ذهنيا و أحيانا يكون سببها بيولوجي.

إن حدوث هذه السلوكيات مرتبطة بظروف فردية أو زمنية أو سكانية أو اجتماعية.. كما أن الطفل وعلى سبيل المثال لا يتقن مفهوم السرقة إلا إذا أتقن مفهوم التملك الشخصي فالطفل يمر بمرحلة مفهوم هذا لي قبل مفهوم هذا ليس لي ولا يمكن في مرحلة من المراحل أن نطلب من الطفل التخلي عن أنانيته إذا صح التعبير لأن في هذه المرحلة يتكون عند الطفل مفهوم واحد ( أخذوا مني ) لكنه لا يعرف أو يفهم ( أنا أخذت منه هذا).

وعندما نتحدث عن السرقة مثلا يجب أن يكون الطفل قد اكتسب مفهوم الصح والخطأ أو مفهوم الشر والخير وفي هذه الحالة لا يستطيع الطفل أن يصل إلى معرفة هذا المفهوم قبل بلوغه سن 6 سنوات عقليا.

إن شخصية الطفل وعدم قدرته على تحليل الأمور في مراحل متعددة من حياته لاسيما في الأمور الأخلاقية خاصة إذا لم نوضح له

الأمور بغض النظر عن الثواب والعقاب فقبل سن 6 سنوات على الطفل أن لا يسرق لئلا يتعرض للضرب لأن السرقة عمل معيب وتبقى عملية السرقة أو الكذب ماثله أمامه مادام لا يوجد عقاب وقد أمنت له الحماية لما يرى العدوانية في نظر بعض الأهل نظرة افتخار خاصة عند الأولاد الذكور كما نرى أن بعض الأهل يشجعون أولادهم على التفوه بكلمات غير مألوفة ولنعطي مثال للتوضيح: كسر طفل 15 فنجان ليسرق قطعة حلوى, كسر طفل آخر فنجانا واحدا ليسرق قطعة حلوى في هذه الحالة ينطلق الحكم من حجم المكسور بالنسبة للأطفال تحت 6 سنوات وليس الحكم على الدافع الذي أدى إلى الكسر.

ننطلق مما تقدم لتحديد أنواع السلوكيات بشكل أدق:

السلوك الزائد : ما يقوم به الطفل بشكل متكرر وفي أي وقت

السلوك الناقص : الانعزال ـ الانطواء ـ عدم الاختلاط ـ عدم تنفيذ الأمر

السلوك العادي : وهو السلوك الاعتيادي

جمع البيانات المتعلقة بالسلوك و وضعها على شكل فقرات

أولا: تحديد نوع السلوك

ثانيا:تصنيف السلوك المستهدف وتعديله

ثالثا:إحصاء عدد مرات حصوله

رابعا:قياس الوقت الذي يستغرقه السلوك (إذا كان السلوك أكثر من مرة في النهار علينا اختيار وقت للقياس. الوحدة الزمنية دقيقة ساعة يوم والمقصود بالوحدة الزمنية تقسيم الساعة إلى 6 فترات كل فترة عشرة دقائق لنرى إذا كان السلوك يحدث كل وحدة زمنية.

خامسا:التدخل برسم الأهداف و تحديد طبيعة الأهداف على المعلم أن يقرر مسبقا طريقة التدخل والاختيار. نستطيع على سبيل المثال أن طلب من الطفل الوقوف جانب الكرسي لثواني وعندما يتجاوب تقدم له مكافئة وتدريجيا نطلب منه الجلوس لثواني أيضا ونعطي مكافئه وهكذا دواليك. ولكن قبل البدء في التعديل يجب علينا

دراسة الموقف وتحديد المشكلة وجمع البيانات وتحديد السلوك وإجراء المراقبة.

أثناء عملية تعديل السلوك واختيار الحوافز يجب أن نقوم بتسجيل تكرار حصول السلوك ومدة استغراقه وتسجيل نوع وكمية وعدد المرات التي قامت بها المكافئة ومن الأفضل رسم بيان بذلك ليسهل الاطلاع والمراقبة ويجب الانتباه إلى عدم إعطاء المكافئة قبل أن ينجز الطفل المطلوب منه وأن اشترط الطفل تقديم المكافئة قبل إنجازه للمطلوب منه حتى لا يعتبر الأمر رشوه قد يستغلها الطفل وتصبح سلوك عنده ويجب في مراحل لاحقه أن لا يتوقع الطفل مكافئة عن كل الأعمال التي ينجزها حتى أيضا لا تتحول إلى عاده يجب تخفيف عدد أو قيمة المكافئات مع زيادة طلب المهمات من الطفل والتباعد في إعطائها.

## تعديل السلوك

نعني به تغير السلوك الغير مرغوب بطريقة مدروسة وهو نوع من العلاج السلوكي يعتمد على التطبيق المباشر لمبادئ التعلم والتدعيمات الايجابية والسلبية بهدف تعديل السلوك الغير مرغوب.

قبل البدء في تعديل أي سلوك يجب إجراء تحليل عملي ودراسة شاملة للظروف المؤدية لحصول السلوك ويجب أن نؤمن أن الإنسان المعوق عقليا هو إنسان له صفات فردية من محاسن وعيوب واحتياجات ومن حقه أن يكره ويحب ويختار ويرفض وأن إيماننا الصادق بقدراته وحقه بالوصول إلى حياة أفضل يساعدنا كثيرا في تحقيق أهدافنا.

إن تعديل السلوك لا يعتمد على الأدوية لأنها لا تحل المشكلة ولا الحد من الحركة لأنها ستخلق عند الطفل عدوانيه ولا الاعتماد على استدعاء شخص لديه القدرة على السيطرة على الموقف مثل الأب أو المدير وإن الإهانة أيضا لا تؤدي إلى أي نتائج.

في أي خطة تعديل سلوك يجب أن نعتمد على الأهل وعلى مشاركتهم الفعالة.

يجب أن نقلل من إظهار اهتمامنا للطفل بتصرفه الشاذ طالما هذا التجاهل لا يعرض الطفل للخطر ونحاول أن نضع السلوك الايجابي مكانه. مثال على ذلك:

كان الطفل يبدأ بالصراخ ويرمي الطعام على الأرض كلما وضعته أمه على الكرسي ليتناول طعامه وتذهب الأم للاهتمام بأعمالها المنزلية.. إن صراخ الطفل هو بهدف لفت انتباه الأم, فكانت الأم تعود فورا للجلوس بجانبه. في هذه الحالة يجب على الأم أن تتجاهل صراخ الطفل ويجب إلزامه بتنظيف الطاولة التي رمى الطعام عليها وجعل ذلك نتيجة لتصرف الطفل غير اللائق. وإذا تساءلنا ما هي الأسباب المباشرة: يخاف الطفل أن يُترك لوقت طويل للحصول على اهتمام أكبر. ما الذي خسره الطفل في هذا التصرف ؟ خسر غضب والدته منه وإهانته. بماذا استفاد الطفل؟ لفت انتباه والدته ــ تركت الأم أعمالها ــ وأخذا الطفل كل الاهتمام.

إن كان لدى الطفل مجموعة من السلوكيات الغير مرغوبة فلا يمكن تعديلها دفعة واحده بل ستكون مهمة مستحيلة لذلك علينا تقسيم السلوك إلى مراحل واختيار الأصعب أو الأخطر أو المهم في أو على أو إلى حياة الطفل المعوق وندرج مجموعة السلوكيات..

على سبيل المثال:

يلعب بالنار ــ يلعب بالسكين ــ يرمي نفسه من النافذة ــ الخ... نجعل من تعديل السلوك حلقه مترابطة ومتسلسلة ونبدأ كما ذكرنا بالأصعب أو الأخطر. عندما نريد أن نبدأ في خطة تعديل السلوك يجب أن نضع 3 مراحل:

مرحلة ما قبل الخطة: وهي تحديد السلوكيات التي تسبب مشكلة وتعد هذه الخطوة خطوة هامة لأن الخطأ في تحديده كخطأ الطبيب بالتشخيص. مثال: الطفل يجلس على الأرض ويصرخ ويضرب رأسه بالحائط ( هذا تحديد واضح ) أما التحديد الغير واضح عندما نقول الطفل منزعج ــ يبكي ــ يصرخ.

المرحلة الثانية: تحديد الأوليات : لكل طفل مجموعة من المشاكل السلوكية وكلها تحتاج إلى تعديل مثال : الطفل يرفض اللعب ـ الطفل يمزق الأوراق ـ الطفل يرمي كل شيء على الأرض أو من النافذة ـ لا يحترم الضيوف

ولتحديد الأوليات يجب أن نختار كما سبق وذكرنا المشكلة التي تشكل خطرا على الطفل وعلى الآخرين أو أن تكون غير لائقة اجتماعيا أو أن تكون مسببة في إعاقة التدريب.

المرحلة الثالثة: تحديد وظيفة السلوك : بما أن السلوك يخدم وظيفة كما ذكرنا يجب أن نحدد ما هي الوظيفة التي يخدمها وهذه الخطوة قد تكون صعبة لذا لا نحتاج إلى التحليل والاستنتاج ليس بناء على خبرة المربي أو المعلم أو المدرب بل نعتمد على المراقبة على الشكل التالي:

ما يسبق السلوك. ما هو السلوك. ما يحدث بعد السلوك.

من خلال هذه المراقبة وتدوينها نحدد حجم السلوك وتكراره ومدى شدته ويجب عدم استبعاد احتمال وجود أسباب طارئة قد تكون مسببة مثل قلة النوم ـ التعب ـ المرض ـ ويجب الانتباه إذا كان السلوك في إطار البيئة لذا على سبيل المثال أن محاولة تعديل سلوك للتخلص من التفوه بكلمات غير مقبولة متجاهلين البيئة والأهل والمحيط.

علينا تحديد البديل الذي يجب أن نضعه بدلا من السلوك الغير مرغوب به وأن يستطيع الطفل أن يقوم به وفي حدود قدراته ويجب أن يكون البديل في مستوى السلوك الغير مرغوب به أخذين بعين الاعتبار سن الطفل وقدراته ويتوقف نجاح المهمة على معرفتنا بقدرات الطفل واهتماماته.

## الحوافز والعقاب

يعتبر قانون الحفز أساسا في عملية تعديل السلوك وينص قانون ( أن كل سلوك مؤدي إلى مكافئة )(نتيجة ومحصل) لدفع صاحبه إلى تكراره غالبا للحصول عليها ثانية. فالمكافأة إذن هي نتيجة ومحصل بعد القيام بذلك السلوك. وبطبيعة الحال إذا لم يحدث السلوك فلم يكن هناك أي مكافأة.

إن السلوك الذي لا يؤدي إلى مكافئة نادرا ما يدوم لدى صاحبه ويندر حصوله مع الزمن. أما إذا استمر الفرد في أداء سلوك معين وبشكل متكرر فيمكن القول أن ذلك قد حصل لأن مؤدي ذلك السلوك هو شكل من أشكاله مكافأة لصاحبه.

## أنواع الحوافز

الحوافز المأكولة: كالأطعمة و الحلويات و الشراب.

الحوافز المادية: ألعاب.

الحوافز الاجتماعية: مديح الطفل ــ شاطر ــ قبله ــ احتضان.

بعض هذه الحوافز طبيعية وبعضها الاصطناعي التي يراها الطفل لتدفعه للقيام بالسلوك لمستهدف( ألعاب ــ الأكل )حيث يطلب من الولد القيام بتصرف معينة تعرض عليه المكافأة أما الحوافز الاجتماعية فتستعمل للمحافظة على السلوك المكتسب. أما الحوافز المادية فتُستعمل لاكتساب تصرفات جديدة بشكل أسرع خاصة لدى الأولاد المندفعين أو الذين يعانون من اضطرابات مسلكية. والحوافز المادية تستعمل كأسلوب وبرنامج منهجي ومنظور يؤدي إلى زيادة الحصول على السلوك المقبول.

يجب عدم لفت النظر أثناء الحفز إلى تذكير الطفل على سبيل المثال إذا كان الطفل يقوم بتخريب المنزل وإن وجدناه يلعب بلعبه يجب أن نقول له شاطر هذه اللعبة جميلة أفضل من القول: إن هذه

اللعبة جميلة ألعب بها ولا تخرب المنزل لأن بذلك نشجعه ونذكره بالعودة إلى التخريب.

إن الحوافز تستعمل لتدريب الطفل على القيام بتصرف ما لردعه عن القيام يعمل ما لذلك يجب لفت نظر الطفل دائما إلى التصرف الذي تم مكافأته عليه حتى لو كان عاجزا عن الكلام. وبغض النظر عن الحوافز التي نلجأ إليها فان الحافز مهما كان نوعه يجب أن يكون فعالا . لذلك على المدرب أن يجرب عدة حوافز متن عدة أنواع إلى أن يلاحظ الاهتمام من الطفل لحافز ما وهي خطوة هامة عند القيام بإعداد برنامج معين لتعديل السلوك فان الحوافز التي تعجب المدرب يمكن أن لا تعجب الطفل مهما حاول المدرب تعويد الطفل عليها فلكل طفل مزاياه لذلك يجب إيجاد الحافز الذي يكون ذا قيمه بالنسبة للطفل. إن كلّ ما يجذب انتباه الطفل ممكن أن نجعل منه حافزا.

بعد فهم مدى فعالية الحافز ـ الحرمان ـ والإشباع ـ علينا تحديد الجرعة أو الكمية التي يمكن إعطائها لنحصل على أفضل النتائج وعلى المدرب أن يختار الكمية المناسبة من الحافز المطلوب كي يحافظ على احتياج الطفل إلى مزيد من الحافز ويجب عدم المبالغة بالمكافأة حتى لا يفقد الحافز قيمته ويجب أن يكون الحافز قويا بحيث نبقي الطفل منشغلا بأداء السلوك المطلوب وفي الوقت نفسه متشوقا لاستلام مكافأته.

الظروف الأساسية في تقديم الحوافز :

يجب تقديم الحافز ( المكافأة فور إنجاز السلوك المطلوب لكي تكون ذات فعالية قوية ومؤثرة في شخصية الطفل .

برمجة الحوافز : لتحــديد عدد الـــمـرات التي يمكن أن نقـــدم المكـــــافأة إذا حصــل السلــــوك المطلوب.

الحفز الدائم : ونستعمل هذا الأسلوب عندما نبدأ بتدريب الطفل على سلوك جديد أو تعديل سلوك أخر وذلك بتقديم المكافأة لما أنجز السلوك بشكله المطلوب وعندما نكافئ الطفل لقيامه بالأعمال الصحيحة فسرعان ما يتمكن من التمييز بين الأعمال الصحيحة والأعمال الغير صحيحة.

الحفز الجزئي : وذلك بالتقليل من عدد المكافآت لدى قيام الطفل بالعمل المطلوب نفسه بشكل دائم ولا يمكن تطبيق هذا الأسلوب إلا بعد أن يكون الطفل قد اكتسب السلوك المطلوب نتيجة لخضوعه لأسلوب الحفز الدائم.

إن الحفز الجزئي يمكن أن يودي إلى تكريس جودة السلوك لمدة أطول مما يقدمه الحفزالجزئي.

إن قوة الحافز عادة تظهر بعد انجاز السلوك المستهدف ولا يكون الحافز في مقدمة السلوك كدافع ميكانيكي آلي بل يأتي الحافز كمكافأة معنوية في نهاية العمل المنجز فإذا ما قدم الحافز إلى الطفل سلفا أي قبل انجاز العمل المطلوب منه عندها لا يجد الطفل مسوغا للقيام بالعمل المطلوب ومع نموه وفهمه لما يجري سيرفض القيام بالعمل معللا بأنه يرفض الرشوة.

الرشوة :هي سوء استعمال قوة الحافز الايجابية فالرشوة عادة تسبق القيام بالعمل وهناك طريقه لتجنب الرشوة وهي عدم توقع الطفل للقيام بالعمل المستهدف قبل أن يكون قد تدرب على انجازه فعلى سبيل المثال إذا كان ما الطفل مزعجا ممكن مصاحبته إلى زيارة الجيران ولكن لفترة وجيزة في بادئ الأمر فإذا أبدى سلوكا مقبولا عند ذلك يمكن مكافأته عند انتهاء الزيارة والشرح له أن تلك المكافأة قد منحت له لأنه سلك مسلكا جيدا لدى زيارة الجيران عند ذلك يبدأ الطفل بالإدراك أن سلوكه الحسن يؤدي إلى مكافأة مما يحفزه إلى السلوك الجيد دائما.

العقـــاب : إن المعاقبة هي عملية تحدث بعد وقوع السلوك وتؤدي إلى التخفيف من حدوثه فيم بعد وبتلك الطريقة ممكن تحديد السلوك السيئ ووصف العقاب المناسب بعد وقوعه وتحدث المعاقبة بطرق مختلفة مثل الصفع الخفيف على اليد أو الصراخ أو التوبيخ أو التأنيب أو السخرية أو بقول لا بس أو برفع الحاجبين احتجاجاك العقاب ليس مجرد حصول تلك الصور المختلفة أنه العلاقة بين حدث معين حصل بنتيجة سلوك معين وأدى إلى الإقلال من القيام بذلك السلوك في ما بعد لذلك يمكن أن تحدث الحوادث العادية التي ترتبط بالسلوك السيئ حسب الشكل المذكور سابقا عقابا ومثالا على ذلك:

إذا ما لوث الطفل جدار المنزل بالطباشير الملونة يكون عقابه القيام بتنظيف جميع جدران المنزل فان تنظيف الجدران أصبح عقابا لما تربطه مع السلوك الحاصل بينما لا يرتدي تنظيف الحائط في ظروف أخرى طابع العقاب .

أن استعمال نوع معين من العقوبات أكثر من استعمال أنواع أخرى أحيانا للحد من سلوك معين فيمكن أن يؤدي إلى مضاعفات تجدر الإشارة إليها:

** مع أن العقاب هو عملية سريعة للحد من التصرف تؤدي غالبا إلى الحد من حصول التصرف القائم في تلك اللحظة ودون أية عملية إضعاف للسلوك على المدى الطويل.

** أن العقوبة الجسدية تؤدي إلى نشؤ السلوك الهجومي العدائي وكثيرا ما يقوم الأطفال بتقليد الكبار في سلوكهم وخاصة سلوك أهلهم. عند استعمال الصفع أو الضرب للعقاب يظن الطفل أن مثل ذلك النوع من التصرف هو تصرف مقبول اجتماعيا.

** كثيرا ما يستعمل العقاب للحد من الاضطرابات المسلكية الخفيفة دون استعمال أي من الحوافز من اجل تطوير تصرف ايجابي

مناسب يؤدي إلى شعور الرهبة والخوف من الأهل فيحاول الصغير الهرب من أهله أو يصبح معاندا لأرائهم.

إن هناك مضاعفات جدية لأي عملية عقاب لذلك يجب إيجاد أسلوب آخر نتمكن من تخفيف حصول السلوك السيئ بدلا من العقاب.

أنواع العقاب:

الحرمان : حرمان الطفل من المشاركة في الألعاب التي يحبها.

الإبعاد: إبعاده من غرفة الفصل لفترة قصيرة في الحصص التي يحبها.

الإهمال: وذلك بعدم إعطائه أي اهتمام.

المعاقبة داخل الفصل: إجلاسه على كرسي وإدارته للحائط بحيث لا يرى ما يقوم به رفاقه من أعمال.

ملاحظات:

يزداد السلوك المراد تعديله في البداية..

لا تتراجع واشرح للطفل دائما عن سبب استخدامك المكافأة أو العقاب حتى لو كنت تظن أنه لا يفهم عليك..

احرص أن تكون تعابير وجهك متناسبة مع ما تحاول إيصاله للطفل لا تجعل الطفل يستدرجك في سلوكه وتذكر أنه إذا توفرت له بيئة فيها الاهتمام والحب والانتماء والإحساس بالأهمية فهذا يساعده على تقليد قيامه بسلوكيات غير مرغوبة.

إن العقاب الذي نقرره لسوء تصرف ما يجب أن يوضع موضع التنفيذ في كل مرة يحدث التصرف وإذا ما نفذ العقاب مرة ولم ينفذ في حين آخر يحتمل أن يؤدي إلى ازدياد حدوث التصرف السيئ.

يجب أن تكون قوة العقاب موازية لقوة التصرف المقترف..

يجب أن لا يتلقى الطفل الذي اقترف ذنبا بسيطا عقابا قويا,,

المرجع : الأستاذ محمد الزين(أبو حنان) من لبنان. المصدر (شبكة الخليج)

الفصل الثالث

بعض أنماط السلوك الإنساني وطريقة التواصل معها

تتأثر الطريقة التي يتصل بها البشر بشكل كبير بالأنماط السلوكية لأطراف الاتصال . أعرض لكم هنا بعض هذه الأنماط علها تفيدكم في التعامل مع من يحيطون بكم..

الأنماط السلوكية

القيادى : ــ يتعامل مع البيئة بالتغلب على المعارضة للحصول على نتائج فورية التركيز ــ توجيه الوقت ــ يركز على الحاضر.

التحليلي: ــ يتعامل مع الظروف الحالية لرفع جودة منتج ما .
التركيز ــ التفكير التحليلي الوقت ــ يركز على ا لماضي .

التعبيري ( المبدع ) : ــ يتعامل مع البيئة عن طريق دفع الآخرين إلى التحالف معه لإظهار حماسهم للنتائج ــ التركيز ــ الحدس الوقت ــ يركز على المستقبل .

العاطفي : ــ يتعامل مع الآخرين ويركز على الرضا في العمل ــ التركيز ــ العلاقات ــ الوقت ــ يركز على هوية هؤلاء الذين يتعامل معهم في ذلك الوقت , خصائص هذه الأنماط :

النمط التحليلي: ــ يميل المحللون إلى مذهب الكمال. إذ يتعاملون مع الحقائق والمعلومات والمنطق والتفاصيل أيضا . ويتأخرون أحيانا في إصدار القرارات ليتأكدوا من صحة المعلومات لديهم قبل القيام بأي فعل . لذا فهم غير مغامرين ، ويتميزوا بالدقة والحصافة. ويحتفظون عادة بمشاعرهم وعواطفهم لأنفسهم ولا يظهرونها للآخرين .

النمط القيادي: ــ يتميز القياديون بالقوة والحسم .و ينتمون إلى ذلك النوع الذي يركز على النتائج . يقدم القياديون توجيها قويا لهؤلاء الذين يحتاجونه . ويتحمسون أكثر من اللازم، وربما يقسون على أنفسهم والآخرين ، وينتقدون أنفسهم بشكل كبير ، ويستاءون من هؤلاء الذين يبددون أوقاتهم في حديث تافه .

النمط العاطفي: ــ تمثل الصداقات والناس أهم شيء لدى العاطفيين. كما يميلون إلى أن يشغلوا الآخرين بأية نشاطات . يهتمون بصدق مشاعر الآخرين ، وينسحبون ببراعة من الموقف دون أن يسببوا أي إهانة إلى الآخرين .ويتأثرون بشكل خاص بإهانة الآخرين لهم، وبعدم اهتمام الآخرين بهم أيضا . عنيدون ، ولا يميلون إلى إظهار ما في عقولهم.

النمط التعبيري أو المبدع:ــ يرغب المبدعون في قضاء أوقات سعيدة . وهم متحمسون ، ويعتمدون على الحدس في عملهم. يتسامحون مع من يختلف معهم . ويسهل إزعاجهم ، وإقناعهم بمهمة ما يعد مهمة أخرى ، يميلون إلى الخروج عن الطريق، ومن ثم يبدون

كأناس يسهل تحطيمهم كيف تحقق اتصالا فعالاً مع أصحاب هذه الأنماط السلوكية المختلفة.

أولا – مع التحليليين:

- كن دقيقا بقدر الإمكان .
- كن مباشرا وملتزما بالعمل .
- أيد مبادئه واتجاهاته الفكرية .
- اعرض مزايا وعيوب أي اقتراح تقدمه .
- قدم أشياء محددة وتعهد بالقيام بها .
- أعد دراسة الجدوى لأي مشروع تتقدم به مع برنامج زمني لخطوات العمل .
- تعرض بشكل منظم موقفك إذا كنت غير موافق .
- كن دقيق وواقعيا ، وأمنحهم الفرصة ليتأكدوا أنك جدير بالثقة .
- أعط ضمانات خلال مشاريعك الطويلة .
- استخدم أدلة موثوقة .
- استخدم رأي الآخرين كدليل.

ثانيا – مع القياديين

- كن موجزا ، ومحددا ومتجها إلى هدف ، واستغل الوقت بكفاءة .
- كن ملتزماً بالعمل ولا تكن ثرثاراً .
- نظم حاجياتك المكتبية ، وأوراق مشاريعك المقدمة .
- اسأل أسئلة محددة .
- اذكر حلولاً واتركهم يصدرون القرار .
- إذا لم تكن موافقا ناقش مستعينا بالحقائق لا الأشخاص .
- ركز على النتائج والثمار .
- غادر بسرعة بعد انتهاء كلامك .
- لا تبني علاقة شخصية إذا لم يبدءوا هم .
- لا تأتي ومعك قرارات مسبقة .
- لا تناقش بحدة .

- لا تجعل رفضك ينعكس عليهم بصورة شخصية .
- لا تأكد موافقتك معهم بقولك " أنا أتفق معك " فهم لا يهتمون عادة .

ثالثا – مع العاطفيين

- ابدأ بعبارة شخصية .
- اظهر اهتماما خاصا بهم كأفراد .
- كن ودوداً وطبيعياً وغير رسمياً .
- تجنب جرح المشاعر , المسائل الشخصية إذا لم توافقهم .
- تعطي ضمانات وتأكيدات بأن قرارهم سوفي يجلب أقل خطرا وأذى للآخرين .
- لا تندفع نحو العمل أو جدول الأعمال .
- لا تجبرهم على الإستجابة السريعة .
- لا تكن حاداً أو سريعاً .
- لا تقدم خيارات واحتمالات .
- لا تقرر من أجلهم شيئا و إلا فقدوا روح المبادرة .

رابعاً – مع التعبيريين ( المبدعين )

- نظم تفاعلك لتدعيم آمالهم وأحلامهم .
- استخدم وقتا للتسلية والإثارة والمتعة والحركة السريعة .
- خصص وقتاً لإقامة علاقات اجتماعية .
- تكلم عن أهدافهم وما يهتمون به .
- تعامل مع الصورة الكبيرة لا مع التفاصيل .
- تذكر أشخاص يرونهم ذوي أهمية .
- تعرض صفقات وحوافز مميزة .
- لا تضع تشريعات .
- لا تتجه إلى الحقائق ولا تأكد الحلول .
- لا تتحدث عن أهمية الوقت .
- لا تستخف بهم ، ولا تكن جازماً .

# الفصل الرابع

## لغة الجسد

عن ماذا يجب أن تبحث؟ الخبراء الذين درسوا لغة الجسد يقترحون عملية من خطوتين:

الأولى : حدد في البداية نوع التصنع أو التكلف عن طريق حوار ودي قبل بدء المفاوضات لترى إذا كان خصمك يتبنى فجأة سلوك مغاير"يجب عليك ملاحظة الناس لفترات طويلة لتعرف النمط الأساسي لكل منهم" كما قال ديفد حيانو مؤلف كتاب "Poker faces" عندما تعرف كيف يتصرف الشخص في الأحوال العادية قد تصبح لديك القدرة على تحديد متى يرتدون قناع ويبدءون في التظاهر بشيء غير حقيقي.

حيانو أستاذ متقاعد في علم الانثروبيولوجى (علم الإنسان) من جامعة كاليفورنيا وقضى وقتا طويلا في دراسة لغة الجسد لدى لاعبي البوكر, ووجد أنك يجب أن تقضى وقتا في بناء صلة أو علاقة مع خصمك لماذا؟ لأنك عندما تعرف كيف يتصرف شخص ما في أحواله العادية "natural behavior" ستعرف متى يخفى شيء فمثلا عندما تتحدث مع شخص وتجده مندفع ومتكلم في الأحوال العادية ثم تجده أثناء المناقشات والتفاوض هادئ وحليم أو يتحرك حركات عصبية أو يفرط في عمل شيء ما كالتدخين مثلا فلك أن تتوقع أن شيئا غريبا سوف يحدث. قد يكون لغز أن يكون خصمك يخفى عنك معلومات مثلا. حيانو يقول أنه في لعبة البوكر على سبيل المثال اللاعب الذي

يرمى الأوراق بقوة على المائدة أو الذي يبدو فجأة متهورا وعدواني قد يكون يخفى بغروره ضعف الورق الذي يحمله.

نفس المنطق ينطبق على الخصم الذي يصرخ ويكرر أنه تنازل كثيرا وانه صاحب حق في حين انه لم يتنازل إلا عن القليل جدا مما كان يتوقع وانه ليس صاحب حق أصلا .

يوجد نطاق من المؤشرات الغير لغوية قد تساعدك مثل الرايات الحمراء خلال المفاوضات. الخبراء يقترحون أن تهتم بشكل خاص بيدي الخصم ووجهه لفهم هذه الإشارات حيث تعمل على كشف البرنامج الذي أعده الخصم لمواجهتك كما قال ديفيد موين الخبير النفسي للمنظمات.

الإشارات تتضمن على سبيل المثال انقباض الصدر وحركات الشفاه (مثل عض الشفة) والرمش اللاإرادي للعينين والازدراد (ابتلاع اللعاب) ونظيف الحنجرة فطبقا لموين الشخص المفاوض الذي يبدأ بالتنفس بسرعة قد يكون لا يقول الحقيقة. ويمكن ملاحظة عمق وسرعة التنفس عن طريق ملاحظة حركة الأكتاف حيث ترتفع الأكتاف وتسقط إلى الأسفل مسافة اكبر من المعتاد.

وقد لاحظ موين أن معظم المتدربين على مهارات التفاوض يركزون على الأوراق التي يحملونها بدلا من التركيز على تحركات الخصم مضيعين أهم الفرص لقراءة لغة الجسد وقد تحتاج هذه الملاحظة " إذا أردت الهرب من تركيز شخص على تحليل لغات جسدك اشغله بشيء ما (تقرير يقرأه مثلا) كي تتفرغ أنت لإخفاء انفعالاتك وإذا كان الموقف عكسي أي إذا كان خصمك يحاول الهرب من ملاحظاتك بإعطائك تقرير ليشغلك عن ملاحظته ضع التقرير جانبا وقل له "لم لا تخبرني عنه بنفسك؟ أو ماذا بالتقرير يا سيدي؟".

فكلما كان اتصالك البصري بالخصم مستمر تستطيع الحكم عما إذا كان ما يقوله لك متفق أو مختلف عما تشير إليه إشاراته غير اللغوية.

حتى محترفي عقد الصفقات الذين يعرفون كيف يغلفون تعبيراتهم بقناع مغاير لما يريدون الإعلان عنه بالكلمات قد يقعون في شرك أن تفضحهم أجسادهم وحركاتهم اللاإرادية.

الثانية: "راقب علامات الخداع" كما يقول ريموند ماكجرايم مؤلف "إغراء الصمت" "Silent Seduction."

حيث أن الخداع يكشفه بعض الحركات مثل تغطية الفم باليدين أو حك جانب الأنف أو هز الرأس جانبا بسرعة أو الميل المفاجيء بالجسد بعيدا عنك إذا حدثت مثل هذه الأشياء فإنها تشير إلى شيء حيوي أو هام في عملية التفاوض.

عندما يكذب الناس فإنهم لاإراديا يريدون الاعتذار عما بدر منهم ويشعرون بالذنب وهذا يظهر في الإشارات الغير منطوقة لأجسادهم بعبارة أخرى قد تدفعك لغة الجسد للثقة بالمتحدث ابحث عن علامات الانبساط مثل فتح راحة اليد فإنها علامة على الانفتاح الأمانة وكلما امتدت اليد المفتوحة أمامك فكان الشخص المتكلم يقول ليس لدى ما أخفيه.

الآن تعرف ما الذي يجب أن تبحث عنه عند التفاوض ـ تنبه لكل حركة ولو كانت ضئيلة يأتي بها الخصم ـ احذر أن تبنى رأيا على استنتاج متهور مبنيا على إشارة واحدة لكن بناء على أكثر من إشارة يمكنك أن تحدد على ما سوف تركز في المفاوضات.

## مظهر الجسد

( الطلة ـ السيماء ـ المُحيا) أجسادنا تقول الكثير عنا بطرق متعددة مثلما نتواصل باللغات تماما لمن يفهم لغتها.

التحركات الجسدية تستطيع أن تشير أو تحدد اتجاهك أو موقفك أو شعورك بينما أيضا يمكنك أن تتعلم منها.

حركات الجسد تشمل الرأس والعينين والأكتاف والشفاه والحواجب والرقبة والساقين والذراعين والأصابع والإشارات والإيماءات كلها قد تشير إلى أي مدى نشعر بالراحة والسعادة والمودة والقلق والعصبية والعديد من الرسائل الأخرى

مع وجود العديد من الأعضاء التي تنقل الرسائل قد يحدث لك ارتباك وتشويش في فهم معنى الرسائل الغير منطوقة فقط فكر في الرسائل المختلفة التي تصل لك في مواجهة الشخص من مسافات مختلفة وبوقفات مختلفة هنا تكون بدأت تستخدم جسدك في توضيح المعنى.

هنا يكون الحديث تطرق بنا إلى موضوعات أخرى : دراسة المسافات بين الأشخاص في المواقف المختلفة proxemics والمظهر والاتصال العيني eye contact والتصرفات الجسدية لذا يجب أن نتطرق قليلا لكل منطقة منها.

دراسة المسافات بين الأشخاص في المواقف المختلفة Proxemics

هي المسافة أو الفراغ الموجود بيننا وبين الآخرين (الحيز) مدى تقريب الأشخاص أنفسهم من الآخرين أثناء الحديث أخذا في الاعتبار نوع العلاقة بينهم. تختلف المساحة من مجتمع إلى آخر ومن ثقافي إلى أخرى لكن في المجتمع الأمريكي فان المسافات التالية هي المعيارية:

- 0 : 45 سم مسافة الحميمية (تقتصر على أفراد الأسرة والأصدقاء المقربون)
- 45 : 120 سم مسافة عادية (تستخدم في معظم التعاملات العادية)
- 120 : 360 سم مسافة رسمية(تستخدم في معظم التعاملات الرسمية)

## المظهر Appearance

المظهر هو العامل الثاني الهام في الاتصالات غير اللغوية . في المجتمعات هذه الأيام السبب في ارتداء الملابس تغير من أشياء الحاجة إلى الدفء إلى التعبير عن الذات فالمراهقون يستخدمون الموضة ليعبروا عن اجتماعهم على رأى أو فكر أو جماعة معينة.

نحن أيضا نستخدم الملابس للتدليل على أهمية أو ثقافة مرتديها فمثلا نظن أن مرتدي البدلة قد يكون رجل أعمال أو موظف كبير ومرتدي الروب الأسود هو محام أو قاض أما البالطو الأبيض والسماعة فتدل على الطبيب والعديد من المناصب التي تحتاج لارتداء زي.

الزينة هي شكل آخر للمظهر مثل ارتداء المجوهرات الغالية .

أيضا من المظاهر الأخرى النظافة ـ تصفيف الشعر ـ تقليم الأظافر والمكياج الأنثوي.

على العموم المظهر هو وسيلة الاتصال الغير منطوقة التي يدركها الناس ويتعاملون معها ببراعة وهى تتلخص في كيف نبدو؟ وكيف نحب أن يرانا الآخرون.

## الاتصال العيني Eye Contact

"العين نافذة إلى العقل وما فيه"

هذا يوضح بقوة قدرة العينين في الاتصالات الغير ملفوظة حيث يمكن للعين توصيل رسائل المنع والمنح والدفاع والتدليل والطلب بين الناس.

الأفراد الذين يستخدمون الاتصال العيني يبدون واثقين من أنفسهم مقنعين جديرين بالثقة.

بعض الأشياء الهامة على طريقة افعـل ولا تفعـل في الاتصالات العينية:

- إذا كنت تجد صعوبة في التحديق في عين الخصم ببساطة انظر لاي شيء في وجهه
- عندما تتكلم في مجموعة انظر لكل فرد منهم
- تعامل وانظر مع الأشخاص المحوريين والذين عندهم القدرة على اتخاذ القرار
- انظر إلى رد فعل المستمعين
- لا تطرق بنظرك إلى الأرضية أو إلى النص المكتوب أو أي شيء آخر يؤدى بك إلى إمالة راسك بعيدا عن المتلقي

- لاتنظر إلى المستمعين السيئين الذين قد يلهونك أو يحولوا انتباهك

## الجسد Body

كما ذكرنا سابقا هناك العديد من أعضاء الجسد تحمل رسائل غير ملفوظة هذا النوع من الرسائل يسمى كود kinesic انه مكون من شعارات وتوضيحات وتنظيمات وتأثيرات ظاهرة وتوصيلات(أو موصلات) يكون سلوكها مختلف باختلاف سلوكك وحركات جسدك.

أول واهم العناصر الخاصة بكود kinesic هي طريقة الوقوف أو الجلوس

العوامل التي تؤثر على حكمنا عليها :

- درجة الاسترخاء
- الراحة
- عمودية الظهر (القامة المفرودة)
- مواجهه المستمع
- الجودة في توزيع ثقل الجسم
- توحي بالثقة بالنفس والانتباه والنظام

تحريك جذع الجسد يطلق عليه الإيماء بالجسد .

الكثير من الإيماءات تستخدم بشكل مخطط لتغيير الجو العام mood أو لجذب الانتباه أو لتدعيم فكرة معينة. مثال التحرك جانبا لبدء تحويل الحديث أو التقدم للأمام للتأكيد على معنى معين.

إيماءات اليدين من أهم الإيماءات نظرا لأنها ملحوظة للمستقبل بوضوح لذا فمن المهم جدا أن توظفها لتنساب منها الرسائل التي تريد توصيلها بشكل طبيعي.

كما يمكنك استخدامها في التعبير عن الشكل والحجم يمكنك أيضا استخدامها كوسيلة لمس وهى وسيلة هامة وقوية لتوصيل الرسائل والأحاسيس.

مع ذلك اللمس أمر خطير لأنه يجب أن تدخل للمنطقة الحميمية للشخص حتى تستطيع لمسه وقد ينتج عنه رد فعل لأنك قد لا تكون مرغوبا في وجودك بهذه المنطقة أوقد يعتبرك تكسر الحواجز بينكما.

آخر منطقة هي تعبيرات الوجه وتتميز بأنها فطرية إلى حد كبير ولكن أيضا يمكن تعلمها إلى حد ما.

بوجود مجموعة كبيرة من العضلات والأعضاء مثل الفم والأنف والشفاه والخدود والعينين في الوجه فانه يعتبر أكثر المناطق المعبرة عما في داخلنا.

يمكن للوجه أن يسأل أو يظهر الشك أو الدهشة أو الحزن أو السعادة والكثير من الرسائل الأخرى فيما يلي قائمة ببعض أنماط السلوك الجسدي والرسالة التي تحملها:

1. الانحدار في الوقوف / الجلوس : ضعف العزيمة / النشاط
2. الوقفة / الجلسة المنتصبة : نشاط / عزيمة / طاقة / ثقة بالنفس
3. الميل بالجذع للأمام : الانفتاح والاهتمام
4. الميل بالجذع بعيدا : لامبالاة / موقف دفاعي
5. تشابك الذراعين : موقف دفاعي
6. عدم تشابك الذراعين : الاستعداد للاستماع

إرسال إشارات بدون كلام لغة الجسد هامة جدا في المقابلات الشخصية الخاصة بالحصول على وظيفة على سبيل المثال سواء كنت أنت طالب الوظيفة أو الممتحن.

عندما نشعر بالضغط العصبي وعدم الراحة لكل منا عاداته التي يصرف بها انتباه الآخرين عما يقوله مثل عض الشفة أو التململ أو تحريك اليدين. إليك بعض الحركات الضارة في المقابلة الشخصية:

* التحية والمصافحة * إشارات الوجه * العينين
* الرأس
*الفم * القدمين * علامات النجاح السبعة

## التحية والمصافحة

البعض يصافحون بيد كأنها سمكة ميتة (يد رخوة) وهى لا تشجع أحدًا على ترشيحك للوظيفة أو الثقة بك وكذلك المصافحة بيد حديدية

. السلام المثالي يبدأ قبل الاجتماع ويعطى التأثير المناسب بمصافحة من ثلاث مراحل:

1. اليد نظيفة والأظافر مقلمة
2. يدك دافئة وخالية ( لا تسلم وفى يدك مفاتيح أو قلم ) ولا يوجد بها ماء أو عرق
3. المصافحة تكون بأدب بكل الكف وبحزم مع ابتسامة دافئة.

تذكر أنك إذا بدأت المصافحة فهذا يعطى رسالة بأنك تريد السيطرة على المقابلة أو الاجتماع وهذا ليس انطباعا محببا لدى المدير المستقبلي المحتمل الأفضل أن تنتظر اللحظة المناسبة وتدع الجالسين أمامك يمدون أيديهم أولا.

وإذا وجدت نفسك قد مددت يدك لا تتردد ولا تسحب يدك مرة أخرى لان هذا يعطى رسالة بأنك غير حاسم ومتردد على العكس ابتسم بإشراق وقم باتصال عيني جيد.

استخدم يد واحدة في المصافحة وهز يدك عموديا وليس أفقيا ولا تمد يدك بمحاذاة كتفك كخط موازٍ للأرضية كأنك نخلة ولا تشد راحة يدك كثيرا لأن هذا يعطى انطباع بأنك عدواني.

## إشارات الوجه

بمجرد أن تجلس توقع أن يبدأ محدثك بالكلام فحاول أن تقلل عصبيتك وتوترك وراقب الإشارات الصادرة منك ابدأ بعمل الاتصال البصري كما أن اللجنة ستقوم بذلك أيضا (أي توقع أن إشارات وجهك سوف تلاحظ جيدا على الأقل على مستوى اللاشعور).

اللغة التي نتكلم عنها مليئة بالتعبيات ذات المذاق المعبر عن تأثير إشارات الوجه مثلما نقول "عيون حرامية" ,"شفايف كتومة" ,"حاجب كثيف", "عيون مبرقة","عيون لامعة","عيون سرحانة","عيون قطط" كلها تعبيرات تحاول اختزال الكثير من الكلمات في عبارات موحية لمحاولة التنميط والحكم بعدالة سواء بوعي أو بدون وعي على الأشخاص وقدراتهم وكفاءاتهم الحكم قد لا يكون دقيق وعادل لكن الواقع أنه يصعب تغييره.

الابتسامة الضيقة والتوتر في عضلات الوجه عادة تنم على القدرة على التعامل مع الضغط العصبي.

التواصل البصري لمدة قصيرة قد يعنى أنك تخفى شيء ما حزم الشفاه وإغلاق الفم جيدا توحي بطبيعة سرية للشخص العبوس والنظر إلى الجوانب والنظر من فوق النظارة يوحى بالغطرسة والتكبر

## العينين

النظر لشخص ما يظهر اهتمامًا ما بهذا الشخص وإظهار الاهتمام هو خطوة لإحداث التأثير المطلوب (تذكر أن كل منا يحب ذاته كثيرا)

تذكر أن النظرة يجب أن تكون هادئة ثابتة غير عدوانية ولا متفرسة لأنه من السهل جدا إساءة استخدام النظرة لذا يجب أن تتمرن للتجنب العوائق مثل النظر بعيدا عن المتحدث لمدة طويلة بينما هو يتكلم – إغلاق العينين بينما شخص يوجه لك الحديث يؤدى إلى تكرار تغيير بؤرة التركيز لنقطة أخرى مما يعطى انطباعًا سيئًا عنك. بالطبع يوجد اختلاف كبير بين أن تنظر إلى وأن تحدق في شخص ما! بينما المتحدث ينظر للأمام طوال الوقت خالقا مثلث ذهني بالاشتراك مع العينين والفم عيناك ستتبعان المسار الطبيعي المستمر مع النقاط الثلاثة.

ثلاث أرباع الوقت ستجد انك تنتهج هذا المنهج ويمكنك أن تكسر القاعدة بالنظر إلى يدي المتحدث أو النظر إلى النوتة الخاصة بك هذا يترك اثر انك متيقظ ومخلص بينما التحديق فقط يترك إحساس إنك عدواني مولع بالتحدي والقتال. واحرص على إلا تقطع الاتصال العيني بشكل مفاجئ وتحول تركيزك بطريقة تتلف جو الاحتراف الذي تجلس به. التحديق أسفل كتف الممتحن علامة على الألفة الزائدة وقلة الاحتشام (يجب مراعاة هذه النقطة وخاصة إذا كان الممتحن امرأة وأنت رجل أو العكس).

الحواجب تبعث برسائل مثل العينين فتحت الضغط قد تتجعد (تكشر) وهذا يعطى انطباع سلبي حول قدرتنا على مواجهة التحديات

في عالم الأعمال. أفضل نصيحة أن تأخذ نفسًا عميقًا وتجمع شتات نفسك.

## الرأس

هز الرأس كثيرا يعطى انطباع بأنك غير صبور ومتلهف للكلام بمجرد ما تتاح لك الفرصة.

أبطء من الإيماء وهز الرأس وعلى الجانب الآخر أكد على الاهتمام بما يقال وأنك تؤكد على كلامه وتشجعه على الاستمرار (أي لا تريد المقاطعة).

أمل الرأس قليلا بسرعة مع الاتصال البصري وابتسامة طبيعية تظهر الصداقة والجدية (لا تكثر من هذا الأسلوب).

## الفم

مبدأ واحد يرشدك إلى لغة جسد جيدة "اتجه لأعلى ولا تتجه لأسفل" انظر إلى اثنين من الملاكمين بعد المباراة الخاسر سقط للأسفل وحاجبه مخيط وعينه تنظر للأرض. بينما المنتصر يبتسم بثقة يشق طريقه إلى الأمام والى الخارج ذراعاه مفرودة لأعلى ظهره مستقيم أكتافه مربعة الأول يعطينا انطباع بالهزيمة والغضب والإحباط بينما الثاني يعطينا إحساس بالسعادة والتفتح والدفء والثقة.

## القدمين

بعض الإشارات الواردة من القدمين قد تعطى انطباع سلبي حيث إن بعض الأشخاص الذين يرتدون أحذيتهم على عجل قد تجد رباط الحذاء متدلي ويصدر أصواتًا نتيجة اصطدامه بالأرض مما يعطى انطباع بالفوضوية.

## إشارات النجاح السبعة

إلى الآن كنا نتكلم عن الإشارات وكيف نتجنب مخاطرها لكن لم نتكلم عن أي الرسائل يجب أن نرسلها ؟ وكيف ؟

هناك قائمة من سبع اقتراحات عامة تؤدى للغة جسد متميزة وهى :

1. امش ببطء وتأن بخطوات واسعة

2. عند المصافحة أعط من أمامك نظرة صديق خاطفة ترفع فيها الحاجبان وتخفضهم سريعا مع اتصال بصري وابتسامة طبيعية.

3. استعمل أسلوب المرايا . اعكس الإشارات الجيدة من محدثك ولا تعكس الإشارات السلبية إذا مال محدثك للأمام مل معه كأنك تريد أن تسمع أكثر. أما إذا مال إلى الخلف فلا تفعل مثله . إذا ضحك ابتسم أنت أو اضحك بنبرة اقل منه.

4. كن يقظا لوضع راسك أبقه عاليا وعيناك إلى الأمام دائما

5. تذكر أن تحول بصرك من وقت إلى آخر حتى تتجنب الانطباع بأنك تحدق وعندما تفعل هذا لا تنظر أبدا للأسفل بل انظر لليمين أو اليسار ببطء

6. لا تتعجل القيام بأي حركة

7. استرخ مع كل نفس

وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين,,,